



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00561.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfonos asociados: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: Intentó portar a otra compañía pero aceptó la oferta que le hizo la suya para no irse que suponía que el pack "love familia" no ascendería a más de 51 euros (fijo y dos móviles) y le reembolsarían los gastos que le hubieren generado en la otra operadora. Retornó, ya le habían instalado el router, que la reclamada no repuso y le llegó una factura de 87 euros no respetando lo ofertado. Reclamó pero tuvo que dejar la compañía por incumplir lo ofertado y reclamado los gastos con la otra operadora. Solicita que dejen de emitir facturas que no le corresponden, que le devuelvan el exceso de facturación desde octubre y los gastos que tuvo con la otra operadora.

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fechas 25/07/2013 01/08/2015 y 8/12/2015 se activaron las líneas fija y dos móviles, aplicándose en diciembre de 2015 la oferta aceptada por el cliente. No tienen constancia alguna de oferta comercial asociada a las líneas del contrato ni la devolución de importe alguno facturado por otra mercantil. La facturación emitida es correcta. Se cursa la baja del servicio asociado a la línea fija con fecha 21/11/2017 y de las líneas móviles con fecha 24/11/2017 previa solicitud de portabilidad del titular. Se encuentra al corriente de pago respecto a telefonía móvil

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la Audiencia oral y se reitera en sus alegaciones y parte de su reclamación, que constan por escrito en el expediente. Entre otras, manifiesta que en septiembre de 2017 le ofertaron los servicios por 51 euros/mes y los tres primeros meses por 42 euros si cancelaba la portabilidad. Solicita devolver los equipos que tiene en su poder; el reintegro total de 242 euros (36 euros, por el exceso de la factura de fecha 8/11/2017; 56 euros que le cargaron en cuenta el 26/01/2018 y 150 euros que le cobró la otra operadora).

La parte reclamada comparece a la Audiencia oral mediante escrito, incluido en expediente en el que reitera sus alegaciones y se opone a la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que con fecha 22/09/2017 la compañía notificó la cancelación correcta de la portabilidad y ofertó devolver hasta 150 euros en el caso de que la otra operadora cobrara gastos de instalación, por lo que ante la falta de actividad probatoria en lo que a la oferta realizada se refiere, la **reclamada deberá:**

- **Reintegrar al reclamante el importe de CIENTO OCHENTA Y SEIS EUROS (186 euros)**, impuestos incluidos, por la no aplicación de la oferta en factura de fecha 8/11/2017, objeto de reclamación, y por los 150 euros que ofreció al constatarse que la otra compañía ha facturado gastos instalación por importe superior, no procediendo ningún otro reintegro.
- **Retirar** del domicilio del reclamante, previo aviso, y en el plazo máximo establecido para el cumplimiento del presente Laudo, los dispositivos que hubiere proporcionado (router, ont...) y no facturar importe alguno por ellos.

A su vez **el reclamante** pondrá, en su domicilio, a disposición de la reclamada los dispositivos que ésta le proporcionó

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 16 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL